

G5 – INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN DE PQR Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN



Mensajería

Versión: 05

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para la generación de PQR por parte de los clientes de Aviaexpress S.A.S., y la solicitud de indemnización por novedades operativas mediante la opción habilitada dentro de la página web empresarial.

2. ALCANCE

Aplica desde el desarrollo y recibimiento de la PQR en la página web en el área de operaciones hasta su respuesta y cierre eficaz ante el cliente por parte del jefe de operaciones.

3. RESPONSABLE

Jefe de operaciones con apoyo de gestión organizacional y control interno.

SIC: Como entidad de control y seguimiento.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

B84 Procedimiento de quejas reclamos y felicitaciones

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

CUN: Código único numérico, o número de radicado para realizar seguimiento al caso expuesto.

SIC: Superintendencia de industria y comercio.

PQR: Peticiones, quejas y reclamos.


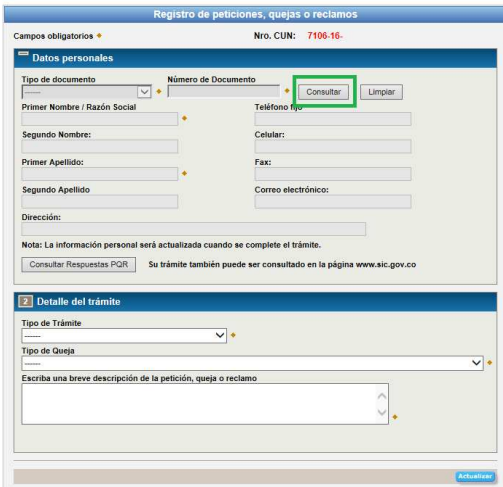
Evidencia: registros, declaraciones de hechos u otra información que sean relevantes al caso.

Página web: Conjunto de informaciones en línea que se muestran en una pantalla y que puede incluir textos, contenidos audiovisuales y enlaces con otras páginas.

6. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

6.1. CREACIÓN DE PQR

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
-----------	-------------	-------------

<p>1. Ingreso a la página</p>	<p>El cliente podrá ingresar a la página de Aviaexpress mediante el siguiente enlace; www.aviaexpress.com.co.</p> <p>Ubicar opción “<u>Servicio al cliente</u>” y “<u>peticiones, quejas y reclamos</u>”.</p> 	<p>Cliente</p>
<p>2. Identificación y/o registro de clientes</p>	<p>Al ingresar a esta opción se habilita un formulario en el cual el cliente debe registrar su número de identificación. Si el cliente se encuentra previamente registrado en las bases de datos de Aviaexpress, el sistema completará automáticamente los datos de contacto en el formulario, en caso contrario, el cliente deberá registrar la información solicitada en el mismo.</p> 	<p>Cliente</p>

Para registro de PQR, el cliente deberá completar el formulario con la información correspondiente al tipo de PQR que requiere interponer. Para ello, el aplicativo dispone de los campos de selección respectivos para que el cliente pueda seleccionar la opción que más se acomode a su solicitud.

De igual forma, el cliente deberá indicar la descripción del PQR que está interponiendo.

El sistema generará el número de CUN (Código Único Numérico) el cual se enviará automáticamente al correo electrónico registrado por el cliente para su seguimiento. Esta información es transmitida vía WebServices al SIC, (Superintendencia de Industria y comercio).

3. Generación de código único numérico

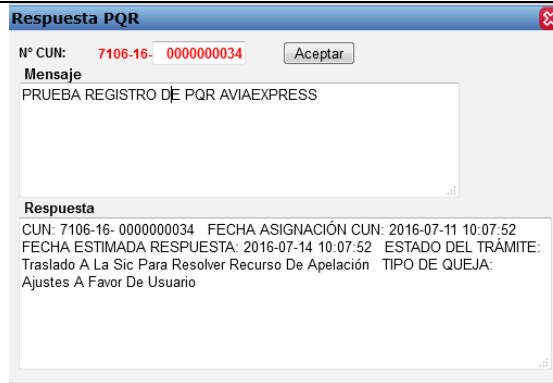
No aplica (sistema automático)

Consulta en página Aviaexpress

El Cliente podrá consultar el estado de su PQR con el número de CUN asignado, en la página de Aviaexpress como se muestra a continuación.

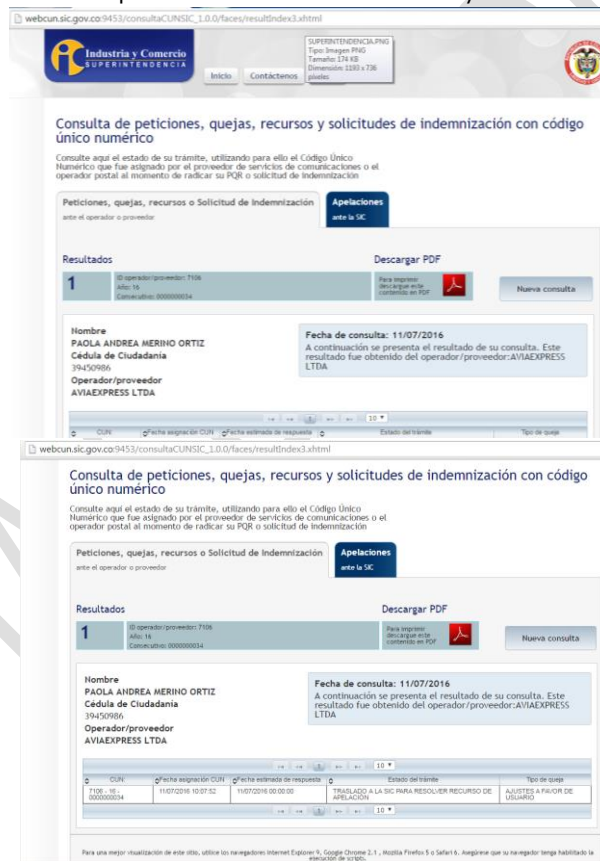
4.Consulta o seguimiento a la PQR

Cliente



Consulta en página de la SIC

A continuación, se muestra cómo realizar la consulta de la PQR con el CUN en la superintendencia de industria y comercio.



5. Control y seguimiento de Aviaexpress

Una vez el cliente ha registrado correctamente su PQR en el sistema, Aviaexpress recibe la notificación a través de una alerta que se genera directamente a la bandeja de entrada del correo electrónico.

El jefe de operaciones debe gestionar la PQR ingresando a

Jbolicar en el panel de “consulta PQR”. Al ingresar a esta opción “respuesta reclamos” el aplicativo permitirá generar los respectivos filtros de búsqueda como “ID”, “tipo de trámite” “tipo de queja” y/o “estado” de la PQR. Si no se selecciona filtro alguno, se selecciona la opción buscar y el aplicativo generara el detalle de los PQR generados para su trámite de respuesta:

The screenshot shows a search interface titled "Reporte Respuestas PQR". It includes four dropdown menus for "Id Solicitud", "Tipo Tramite", "Tipo Queja", and "Estado", followed by a search icon. Below the filters is a table with the following columns: "Id Pqr", "Usuario", "Tipo Queja", "Tipo Tramite", "Estado", "Descripcion", "Respuesta", and "Guardar".

Una vez generada la búsqueda se procede a identificar la PQR y a dar la respectiva respuesta en el campo indicado para tal fin y teniendo en cuenta el procedimiento **B84 Procedimiento de quejas reclamos y felicitaciones**.

Luego de generar la respuesta, se selecciona la opción “guardar” para finalizar el proceso.

The screenshot shows a table with the following data row:

Id Pqr	Usuario	Tipo Queja	Tipo Tramite	Estado	Descripcion	Respuesta	Guardar
45	PAOLA ANDREA MERINO ORTIZ	ALTOSES A FAVOR DE ORDENIO	Servicios postales	Traslado a la sic para resolver recurso de apelación	pruebas avianexpress	respuesta numero 2 pruebas	[Icon]

Cliente
Jefe de operaciones
Gestión organizacional

6.Consulta de apelaciones

Esta opción permite consultar las apelaciones teniendo la información correspondiente al identificador del operador o proveedor, la fecha de la apelación y el CUN respectivo. Una vez ingresa se podrá consultar en “ver detalles” la información correspondiente a cada apelación directamente en la página del SIC.

The screenshot shows a form titled "Registro de peticiones, quejas o reclamos" with the Nro. CUN: 7106-16. It is divided into two sections: "Datos personales" and "Detalle del trámite". The "Datos personales" section includes fields for "Tipo de documento", "Número de Documento", "Primer Nombre / Razón Social", "Segundo Nombre", "Primer Apellido", "Segundo Apellido", "Dirección", "Teléfono fijo", "Celular", "Fax", and "Correo electrónico". The "Detalle del trámite" section includes "Tipo de Trámite" and "Tipo de Queja" dropdowns, and a text area for "Escriba una breve descripción de la petición, queja o reclamo".

Una vez se cierre el caso se deberán dejar los soportes o

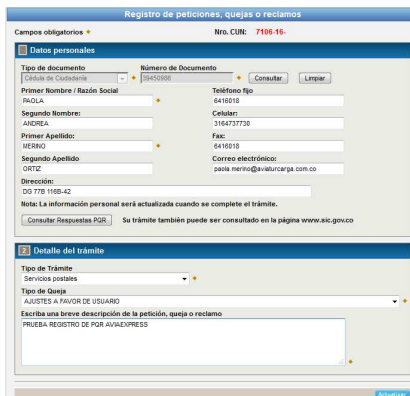
Cliente
Jefe de operaciones

evidencias necesarias de la gestión realizada por Aviaexpress.

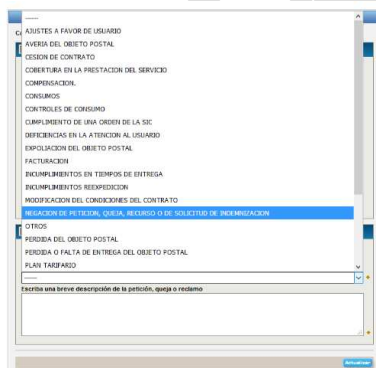
6.2. SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
<p>1. Identificación de indemnización</p>	<p>Las indemnizaciones pueden ser por averías o pérdidas de los objetos postales y se deben realizar en la plataforma de la página de Aviaexpress teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p>Las solicitudes de indemnización por el extravió, o avería de los objetos postales manejados a través de la red de AVIAEXPRESS, deberán ser presentadas por el usuario remitente dentro de los diez (15) días calendario siguientes a la recepción por parte del operador del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y dos (2) meses cuando se trate de envíos al exterior, siempre que el envío no haya sido entregado al usuario destinatario.</p> <p>Cuando el envío ha sido entregado al usuario destinatario este podrá presentar las solicitudes de indemnización por avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.</p> <p>En todo caso el destinatario tendrá derecho a recibir las indemnizaciones siempre y cuando el remitente le ceda por escrito y de manera expresa ese derecho.</p> <p>El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de estos términos.</p> <p>Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado.</p>	<p>Cliente o usuario remitente</p>
<p>2. Solicitud de indemnización</p>	<p>En la misma opción de creación de PQR mencionada en el presente documento en el numeral 6.1. ítems 1 y 2 como confirmación y consulta de datos del cliente.</p> <p>Una vez relacionados los datos del cliente, el mismo podrá relacionar los detalles del tipo de solicitud a tramitar, para lo cual,</p>	<p>Cliente Jefe de operaciones</p>

el sistema permite seleccionar la opción correspondiente en la lista desplegable que el aplicativo genera en el campo "Tipo de Solicitud".



El usuario seleccionará la opción señalada como "solicitud de indemnización" y en la descripción, podrá indicar el detalle de la reclamación presentada.



Con esta información procede a generar la PQR, el sistema le genera el número de CUN (Consecutivo Único Numérico) y le envía un email automático con la información del PQR registrado, esta información es transmitida vía WebServices al SIC (Superintendencia de Industria y comercio).

Seguido a esto, se continúa con el procedimiento establecido para la generación de PQR establecido por Aviaexpress S.A.S., como se relaciona desde la actividad N° 3 del numeral 6.1 del presente documento.

7. CONTROL DEL CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	10/01/2017	Creación del documento
01	28/04/2017	Se incluye el consumo del webservices de apelaciones ante la SIC
02	27/10/2020	Se realiza modificación de forma en el párrafo inicial describiendo la finalidad del instructivo. Se adiciona descripción del proceso de respuesta por parte de Aviaexpress
03	22/07/2022	Se cambia razón social de Aviaexpress LTDA. a Aviaexpress S.A.S.
04	01/11/2023	Se cambia redacción total del documento, se incluye significado de sigla CUN.
05	10/07/2024	Actualización general del formato del documento. Se incluye relación con el procedimiento B84. Se incluye numeral 6.2. solicitud de indemnización, enviando a obsoletos el documento G12 por tratarse de la misma ruta para ejecutar el proceso.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Leidy Yazmin Pérez Muñoz Coordinador junior gestión organizacional Y control interno	Daisy Facsuly Gomez Barahona Gerente gestión organizacional Y control interno	Rafael Andrés Guerrero Martínez Jefe de operaciones Jefe de logística